

LEISTUNGSBESCHREIBUNG FÜR DAS RESMIO ONLINE-RESERVIERUNGS- UND MANAGEMENTSYSTEM

1. Allgemeines

Die resmio GmbH erlaubt es Gastronomen, über den Einsatz einer unselbständigen Webanwendung („Widget“) Reservierungen entgegenzunehmen. Die Leistungen von resmio umfassen die Bereitstellung des Widgets sowie die Reservierungssteuerung und –verwaltung über die resmio-Software, auf die der Nutzer per Webanwendung zugreifen kann. resmio bietet zudem je nach gewähltem Tarif bzw. nach gesonderter Beauftragung zusätzliche Dienstleistungen (z.B. Marketing, SMS-Versand, iPad, Schichtplanung etc.) an.

2. Geltungsbereich

resmio erbringt alle Leistungen für resmio Basic und resmio Premium auf Grundlage dieser Leistungsbeschreibung und den Allgemeinen Geschäftsbedingungen dieser Gesellschaft.

3. Standardleistungen

resmio stellt die Software zur Reservierungs- und Gästeverwaltung in den Varianten

- Basic
- Premium

und zusätzliche Add-ons in den Varianten

- iPad App
- Marketing
- Anzahlung
- Dienstplan
- Google Ads
- Gäste-WLAN
- SMS Service
- SMS-Bestätigung für Gäste
- SMS-Erinnerungen für Gäste

zur Verfügung. Der genaue Leistungsumfang der einzelnen Produkte Basic und Premium ergibt sich aus der im Punkt 4 aufgeführten Tabelle. Preise der Produkte sowie Add-ons sind auf der resmio Webseite <https://www.resmio.com/preise/> zu finden.

Produktleistung

Die resmio Produkte der Software zur Reservierungs- und Gästeverwaltung beinhalten, je nach gewähltem Tarif, folgende Leistungen:

a.	Reservierungsmodul für eigene Webseite und Facebook.....	3
b.	Online-Reservierungsbuch.....	3
c.	Reservierungsbestätigung für Gäste via E-Mail.....	3
d.	Reservierungserinnerung für Gäste via E-Mail.....	3
e.	Tisch- und Kapazitätsverwaltung	3
f.	Angebotsfunktion und dynamische Preisgestaltung	3
g.	Statistikübersicht und Reservierungstrends.....	4
h.	Eintrag ins kleine Partnernetzwerk.....	4
i.	Eintrag ins große Partnernetzwerk.....	4
j.	Gäste-Feedback nach dem Restaurantbesuch	4
k.	Gästedatenbank & -Verwaltung	4
l.	Gutscheine & Tickets	4
m.	Newsletter Funktion.....	5
n.	Zufriedenheitswidget	5
o.	Bewertungswidget.....	5
p.	Facebook Conversion Tracking	5
q.	SMS Service für Gastronomen	5
r.	SMS-Bestätigung für Gäste	5
s.	SMS-Erinnerung für Gäste.....	6
t.	iPad Restaurant Management App („resmio Tables“)	6
u.	Google Ads Service.....	6
v.	API-Zugang für Integrationen.....	7
w.	Kostenlose Webseite für das Restaurant.....	7
x.	Anzahlungen für Reservierungen.....	7
y.	Schichtplan zur Personalverwaltung.....	7
z.	POS Integrationen.....	7
aa.	Benutzerverwaltung und Rechte-Management.....	8
bb.	Gäste WLAN.....	8

a. Reservierungsmodul für eigene Webseite und Facebook

Dieses Modul erlaubt es dem Gastronomen über den Einsatz einer unselbständigen Webanwendung beliebig viele Reservierungen auf der eigenen Webseite und der eigenen Facebook-Seite entgegenzunehmen.

b. Online-Reservierungsbuch

resmio ermöglicht dem Gastronomen über seinen Nutzer-Account alle Reservierungen einzusehen, die online eingegangen sind. Diese Reservierungen kann sich der Gastronom in einer Tages-, Wochen- oder Agenda-Ansicht anzeigen lassen.

c. Reservierungsbestätigung für Gäste via E-Mail

Der Gast erhält nach einer getätigten Reservierung eine Reservierungsbestätigung via E-Mail. Diese enthält alle zu der Reservierung gehörenden Informationen.

d. Reservierungserinnerung für Gäste via E-Mail

Der Gast erhält 24 Stunden vor der Reservierung eine Reservierungserinnerung via E-Mail.

e. Tisch- und Kapazitätsverwaltung

Die Webanwendung zeigt dem Gastronomen an zu welcher Zeit Tische bzw. Sitzplätze von entsprechenden Gästen reserviert worden sind. Somit bietet diese Darstellung dem Gastronomen auch eine Übersicht über die Auslastung der Tische zu den verschiedenen Uhrzeiten. Der Gastronom kann so eine ausgewählte Anzahl von Sitzplätzen oder Tischen (numerischer Tischplan) für Onlinereservierungen freigeben.

f. Angebotsfunktion und dynamische Preisgestaltung

Der Gastronom kann Zeiten niedriger Auslastung hinterlegen, um diese mit prozentualen Rabatten für die Gäste attraktiver zu machen.

g. Statistikübersicht und Reservierungstrends

Der Gastronom kann sich eine Statistikübersicht zu dem Reservierungsverhalten der Gäste und der Auslastung anzeigen lassen. So kann er sich zum Beispiel die Anzahl der trotz Zusage nicht erschienenen Gäste, abgesagter Reservierungen und Empfänger des Newsletters anzeigen lassen.

h. Eintrag ins kleine Partnernetzwerk

Restaurants werden auf den Partnerportalen der resmio GmbH (z.B. Gelbe Seiten, Das Örtliche, Speisekarte.de sowie vielen Anderen) gelistet.

i. Eintrag ins große Partnernetzwerk

Restaurants sind automatisch im großen Partnernetzwerk gelistet und profitieren von einem Netzwerk mit über 100 nationalen und internationalen Partnern.

j. Gäste-Feedback nach dem Restaurantbesuch

Der Gastronom kann, sofern gewünscht, Feedback und Weiterleitungen zur Google Bewertung für Gäste nach dem Restaurantbesuch aktivieren, Feedback direkt erhalten und veröffentlichen.

k. Gästedatenbank & -Verwaltung

Der Nutzer kann sich die Gäste, nach automatisch generierten Gruppen sortiert, anzeigen lassen. Zusätzlich kann der Gastronom Zusatzdaten seiner Gäste hinterlegen (z. B. Adresse, Geburtsdatum).

l. Gutscheine & Tickets

Über eine Ticketfunktion kann der Nutzer kostenlose sowie kostenpflichtige Tickets und Gutscheine für besondere Veranstaltungen bzw. Aktionen erstellen und im Internet anbieten. Um die Tickets und Gutscheine verkaufen zu können, muss der Gastronom seine Stripe- oder PayPal-Credentials hinterlegen. Die Zahlungen werden über diese Dienstleister abgewickelt. Hierbei fallen zusätzlich 6% des Umsatzes als Transaktionsgebühr für den Gastronomen an.

m. Newsletter Funktion

Der Gastronom hat die Möglichkeit einen Newsletter anzulegen und diesen an seine Kunden zu versenden. Newsletter können manuell oder automatisiert versendet werden.

n. Zufriedenheitswidget

resmio berechnet einen Zufriedenheitswert basierend auf den Feedbacks der Gäste. Ein von resmio zur Verfügung gestelltes Zufriedenheitswidget kann auf der Webseite eingebunden und so der berechnete Wert angezeigt werden.

o. Bewertungswidget

Wenn Gäste einen öffentlichen Kommentar über das resmio Reservierungssystem hinterlassen, können diese einfach über das Bewertungswidget auf der Restaurant-Webseite angezeigt werden.

p. Facebook Conversion Tracking

Der Gastronom hat die Möglichkeit, Facebook-Conversions des Widgets seiner erstellten FacebookAds-Kampagnen zu tracken, indem ein Facebook-Pixel in resmio hinterlegt wird.

q. SMS Service für Gastronomen

Der Gastronom kann sich per SMS über getätigte Reservierungen informieren lassen. Hierbei kann der Gastronom maximal zwei Telefonnummern für die SMS-Benachrichtigung hinterlegen.

r. SMS-Bestätigung für Gäste

Der Gastronom hat die Möglichkeit, Gästen automatisiert bei getätigter Reservierung SMS mit den Reservierungsdetails zu senden.

s. SMS-Erinnerung für Gäste

Der Gastronom hat die Möglichkeit, Gästen automatisiert Erinnerungs-SMS zu schicken. Diese werden 24 Stunden vor der Reservierung mit allen Reservierungsdetails an den Gast versendet.

t. iPad Restaurant Management App („resmio Tables“)

Die resmio GmbH stellt dem Kunden eine kostenlose App zum Download zur Verfügung. Mit Hilfe dieser App kann sich der Kunde auf dem iPad Reservierungen annehmen, Gäste platzieren und Tische grafisch verwalten. Pflanzen, Wände oder Bodenbeläge für eine bessere Orientierung können hinzugefügt werden. Zudem hat man die Möglichkeit, die Reservierungen in der Timeline-Ansicht zu verwalten.

u. Google Ads Service

Der Kunde hat die Option Google Ads über resmio zu buchen. Die resmio GmbH gestaltet das Suchmaschinen-Marketing (sog. AdWords-Optimierung) für den Kunden, legt entsprechende Anzeigen an und optimiert diese fortwährend. In diesem Sinne verwaltet die resmio GmbH das Konto des Gastronomen eigenständig. Anschließend legt die resmio GmbH die Anzeigen (insb. die Keywords, Anzeigen oder Anzeigengruppen) für den Gastronom nach bestem Wissen und Gewissen an.

Sonstige Bestimmungen zu Google Ads

- Bei der Verwendung von markenrechtlich geschützten Begriffen in den Google AdWords Anzeigentexten liegt es in der Verantwortung des Gastronomen, die dafür erforderliche Freigabe beim Markeninhaber einzuholen.
- Die Gesellschaft wird alle zu erbringenden Leistungen nur in der vom Gesetzgeber vorgeschriebenen sowie bei der Einrichtung der Kampagne entsprechenden Google-Richtlinien einhalten.
- Die resmio GmbH garantiert weder konkrete Anzeigenpositionen noch die Dauer der Anzeigenschaltung. Es kann auch nicht garantiert werden, dass durch die Werbekampagne eine generelle Steigerung der Nachfrage erreicht wird.

v. API-Zugang für Integrationen

Der Kunde verfügt über einen API-Zugang („Application-Programming-Interface“) für Integrationen. API ist die „Schnittstelle zur Anwendungsprogrammierung“, mit dessen Hilfe anderen Programmen ein Zugang zur Verfügung gestellt wird.

w. Kostenlose Webseite für das Restaurant

Der Gastronom kann die kostenlose Webseite von resmio nutzen. Hierbei kann aus drei verschiedenen Designs gewählt sowie die Texte der Seite individuell angepasst werden. Die resmio GmbH haftet nicht für unrichtig verfasste Angaben des Kunden, die resmio in Vertrauen auf die Richtigkeit auf der Webseite darstellt. In dem Sinne ist die Gesellschaft nicht verpflichtet, die Inhalte auf mögliche Rechtsverstöße zu überprüfen. Sollten Dritte den Anbieter wegen möglicher Rechtsverstöße in Anspruch nehmen, die aus den Inhalte der Webseite resultieren, verpflichtet sich der Kunde, den Anbieter von jeglicher Haftung freizustellen und dem Anbieter die Kosten zu ersetzen, die diesem wegen möglicher Rechtsverletzung entstehen.

x. Anzahlungen für Reservierungen

Der Gastronom hat die Möglichkeit, von seinen Gästen die Angabe von Zahlungsinformationen für Online-Reservierungen zu fordern. Wenn diese Option aktiviert ist, können Gäste nur einen Tisch reservieren, wenn sie Zahlungsdaten hinterlegen. Es kann ein bestimmter Betrag festgelegt werden, der eingezogen wird, sofern Gäste stornieren oder nicht erscheinen.

y. Schichtplan zur Personalverwaltung

Der Gastronom hat die Möglichkeit, Angestellte des Restaurants anzulegen, Positionen (wie z. B. Kellner, Admin, Manager etc.) zu definieren sowie Bereiche des Restaurants festzulegen. Auf Grundlage dieser Daten können den Mitarbeitern Schichten in einer Tages-, Wochen- oder Monatsansicht zugeteilt werden.

z. POS Integrationen

Der Gastronom hat die Möglichkeit, Transaktionsdaten seiner Gäste zu importieren. Über ein „Table Matching“ werden die Transaktionen den Reservierungen und zugeordnet.

aa. Benutzerverwaltung und Rechte-Management

Der Gastronom kann mehrere Nutzer via E-Mail und den Rechten eines „Kellners“, „Admins“ oder „Inhabers“ einladen. Eingeladene Personen müssen ein individuelles Passwort vergeben. Die Personen haben, je nach Rolle, verschiedene Zugriffsrechte auf Funktionen.

bb. Gäste WLAN

Der Gastronom hat die Möglichkeit, einen Access Point von resmio zu mieten und seinen Gästen somit WLAN anzubieten. Auf diesem können sich Gäste einloggen und, je nach Konfiguration, das WLAN entsprechend nutzen. resmio stellt dem Restaurant einen Access Point zur Verfügung.

4. Übersicht Tarife & Add-ons

	resmio BASIC	resmio PREMIUM
Alle Reservierungen inklusive	+	+
Reservierungsmodul für eigene Webseite & Facebook	+	+
Online-Reservierungsbuch	+	+
Reservierungsbestätigung für Gäste via E-Mail	+	+
Reservierungserinnerung für Gäste via E-Mail	nicht enthalten	+
Tisch- und Kapazitätsverwaltung	+	+
Angebotsfunktion und dynamische Preisgestaltung	+	+
Statistiken & Reports	nicht enthalten	+
Kleines Partnernetzwerk	+	+

Großes Partnernetzwerk	nicht enthalten	+
Gäste-Feedback	nicht enthalten	+
Gästedatenbank & -verwaltung	nicht enthalten	+
Gutschein & Ticketverkauf	+	+
Newsletter versenden	nicht enthalten	Mit dem Add-on "Marketing" buchbar
Zufriedenheitswidget	nicht enthalten	Mit dem Add-on "Marketing" buchbar
Bewertungswidget	nicht enthalten	Mit dem Add-on "Marketing" buchbar
Facebook Conversion Tracking	nicht enthalten	Mit dem Add-on "Marketing" buchbar
Reservierungsbenachrichtigung per SMS	nicht enthalten	Mit dem Add-on "SMS-Bestätigung für Gäste" buchbar
Reservierungserinnerung per SMS	nicht enthalten	Mit dem Add-on "SMS-Erinnerung für Gäste" buchbar

resmio Tables iPad App	nicht enthalten	Mit dem Add-on "resmio iPad App" buchbar
API-Zugang für Integrationen	nicht enthalten	+
Kostenlose Webseite für das Restaurant	+	+
Google Ads Service	nicht enthalten	Mit dem Add-on "Google Ads" individuell buchbar
Anzahlung für Reservierungen	nicht enthalten	Mit dem Add-on "Anzahlung" buchbar
Schichtplan zur Personalverwaltung	nicht enthalten	Mit dem Add-on "Dienstplan" buchbar
POS Integrationen	nicht enthalten	+
Benutzerverwaltung und Rechte-Management	nicht enthalten	+
Gäste WLAN	nicht enthalten	Mit dem Add-on "Gäste WLAN" buchbar